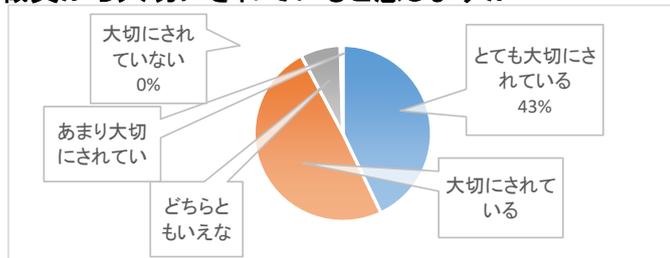


芳寿会グループ顧客満足度集計結果

★実施期間:令和4年7月1日(金)～令和4年7月31日(日)
 ・(株)スローライフ芳寿会 6施設、(社福)くまもと芳寿会 2施設 計8施設で実施
 ★無記名・郵送式
 ★調査総数:389 回答数:231 回答率59.3%
 ★各項目別の無回答及び不明回答は集計に含まず

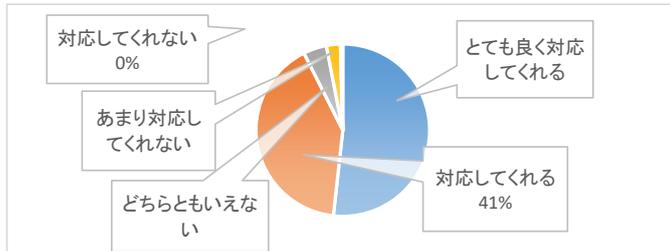
1、ご家族から見て、ご入居者様は職員から大切にされていると感じますか

とても大切にされている	94
大切にされている	108
どちらともいえない	16
あまり大切にされていない	1
大切にされていない	0



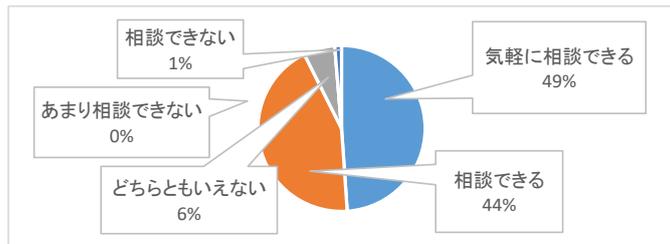
2、施設や職員は、ご入居者様やご家族の意見・依頼に対して敏速に対応していますか

とても良く対応してくれる	119
対応してくれる	94
どちらともいえない	10
あまり対応してくれない	6
対応してくれない	1



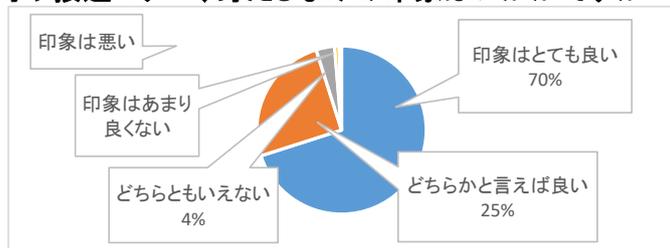
3、何か相談や困りごとがあった際に、気軽に施設の職員に相談できますか

気軽に相談できる	113
相談できる	101
どちらともいえない	14
あまり相談できない	0
相談できない	3



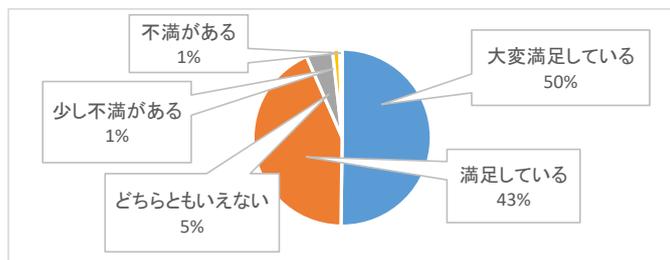
4、職員の言葉遣いや挨拶、電話対応や接遇マナー、身だしなみの印象はいかがですか

印象はとても良い	159
どちらかと言えば良い	57
どちらともいえない	8
印象はあまり良くない	2
印象は悪い	1



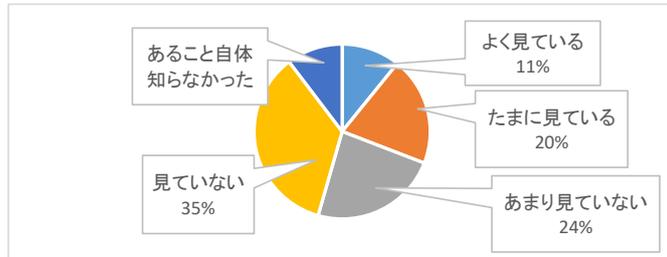
5、毎月お送りしているお手紙等への印象はいかがですか

大変満足している	115
満足している	99
どちらともいえない	11
少し不満がある	3
不満がある	1



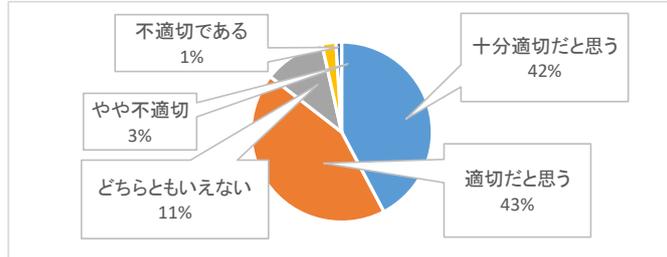
6、施設のSNSやブログはご覧いただいていますか

よく見ている	22
たまに見ている	41
あまり見ていない	48
見ていない	72
あること自体知らなかった	21



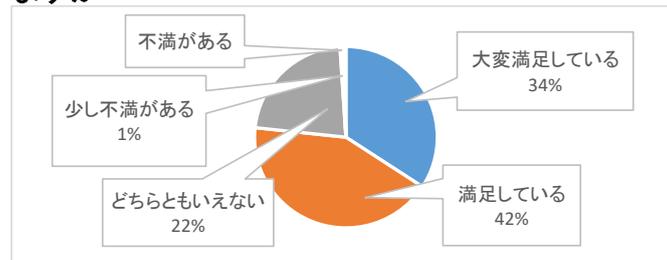
7、コロナ禍における面会制限などを含めた感染対策について、適切だと感じますか

十分適切だと思う	85
適切だと思う	87
どちらともいえない	22
やや不適切	5
不適切である	2



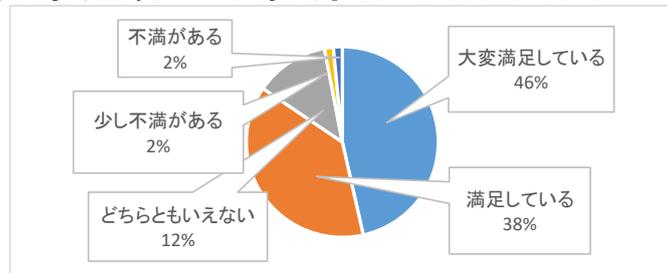
8、食事(提供状況等)は満足していますか

大変満足している	66
満足している	82
どちらともいえない	43
少し不満がある	1
不満がある	1



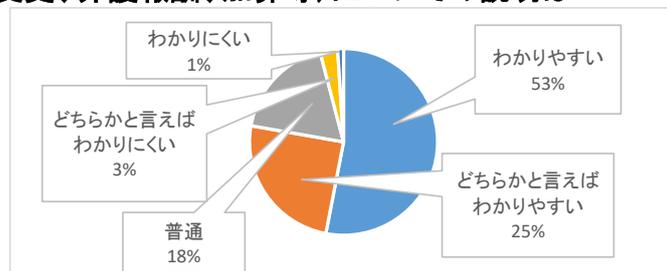
9、健康状態が変化した時やケガ等の事故が発生した時の対応はいかがでしたか

大変満足している	93
満足している	76
どちらともいえない	25
少し不満がある	3
不満がある	3



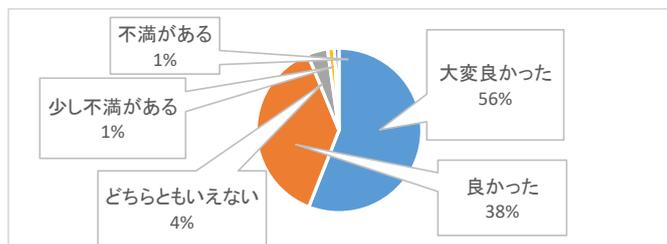
10、施設の利用料金(費用負担の変更、介護報酬、加算等)についての説明は
いかがでしたか

わかりやすい	105
どちらかと言えばわかりやすい	49
普通	36
どちらかと言えばわかりにくい	6
わかりにくい	2



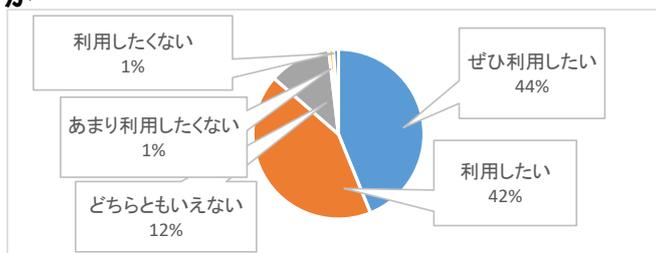
11、当施設を利用して良かったと思いますか

大変良かった	127
良かった	86
どちらともいえない	9
少し不満がある	3
不満がある	2



12、万が一、ご家族様、ご親戚の方が施設利用を余儀なくされた場合、
当施設を利用したいと感じますか

ぜひ利用したい	97
利用したい	94
どちらともいえない	26
あまり利用したくない	2
利用したくない	2



13、面会時に感じたことや、施設に対するご意見、ご要望など
何でも構いませんのでご自由にお書きください。

- ・施設内は臭いがなく、職員の方々の日々の努力や施設の方針がしっかりと伝わってきます。(寿光庵)
- ・いつも笑顔の対応ありがとうございます。コロナ対策も大変と思いますが皆さん頑張ってください。(芳寿苑)
- ・施設に行った際、急がされることなく、ゆとりを持った面会をすることができて感謝しています。(蓮台寺)
- ・コロナが発生した時に、迅速な対応や連絡を頂いたおかげで安心することができました。(三郎1丁目)
- ・父の体調が悪い時に職員さんや先生からも状態の報告をいただき、安心することが出来ました。(保田窪)
- ・家族への細やかな配慮や、母へ優しい対応をしてくださっている職員の方々に感謝しています。(田原坂)
- ・気さくに相談を聞いてくださり、母を安心して預けられます。母も職員の方々に感謝しています。(八王寺通り)
- ・病院に入院していた時と比べると、とても元気になったことが嬉しかったです。(琴平本町)

14、職員へ励まし等のメッセージがあればご自由にお書きください。

- ・SNSやお手紙で日常の母の様子をかいま見ることが出来ます。工夫して頂いていることに感謝です。(寿光庵)
- ・職員の皆さんが温かい対応をしてくださり、叔母も家族も安心して過ごせています。(芳寿苑)
- ・職員皆さんのおかげで叔母もげんきになりました。これからもよろしくお願いします。(蓮台寺)
- ・お便りに家族の写真を同封して頂き、元気な様子に安堵してます。職員の方々に感謝しています。(三郎一丁目)
- ・面会制限で本人の気持ちが不安定のなか、職員さんが話をよく聞いて下さり、感謝しています。(保田窪)
- ・寝たきりになってしまっても、床ずれもなく過ごせています。『田原坂』を選んで良かったです。(田原坂)
- ・施設とのご縁を嬉しく思います。コロナ対応で大変な状況と思いますが何卒ご自愛下さい。(八王寺通り)
- ・職員さんの電話対応や接遇マナーなど、とても親切・丁寧で満足しています。(琴平本町)